



COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

# RELATÓRIO MENSAL DE ATENDIMENTOS

Novembro/2014

## ROL DE CATEGORIAS

### ATENDIMENTO PRELIMINAR

A critério do PROCON, o técnico realiza a intermediação entre fornecedor e consumidor, para a solução imediata do caso apresentado através de contato telefônico e/ou e-mail.

### CARTA DE INFORMAÇÕES/INVESTIGAÇÃO PRELIMINAR - CIP

Instrumento investigativo preliminar ao Processo Administrativo, aberto por ato da autoridade competente, nos termos do artigo 33, §1º, do Decreto Federal n. 2.181/97<sup>1</sup>.

### CONSUMIDOR

Toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final<sup>2</sup>.

### EXTRA PROCON

Quando não existem os pressupostos que caracterizam as relações de consumo. Exemplos de Extra PROCON: Aposentadoria (de competência do INSS), Taxas de Emissão de Passaporte (de competência do Departamento de Polícia Federal, serviço exclusivo do Estado, em que a taxa é um tributo), Questões Trabalhistas (de competência da Delegacia do Trabalho e da Justiça Trabalhista, como FGTS, seguro desemprego, licença maternidade, vale refeição ou alimentação etc.).

### FORNECEDOR

Toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços<sup>3</sup>.

### PRODUTO

Qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup>Art. 33. As práticas infrativas às normas de proteção e defesa do consumidor serão apuradas em processo administrativo, que terá início mediante:

§ 1º Antecedendo à instauração do processo administrativo, poderá a autoridade competente abrir investigação preliminar, cabendo, para tanto, requisitar dos fornecedores informações sobre as questões investigadas, resguardado o segredo industrial, na forma do disposto no § 4º do art. 55 da Lei nº 8.078, de 1990.

<sup>2</sup> Art. 2º, *caput*, da Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990.

<sup>3</sup> Art. 3º, *caput*, da Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990.

<sup>4</sup> Art. 3º, §1º, da Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990.

## **RECLAMAÇÃO**

Processo Administrativo. Nos termos do artigo 34 do Decreto Federal n. 2.181/97, “o consumidor poderá apresentar sua reclamação pessoalmente, ou por telegrama carta, telex, fac-símile ou qualquer outro meio de comunicação, a quaisquer dos órgãos oficiais de proteção e defesa do consumidor”. Uma vez apresentada a Reclamação, esta será apurado por Processo Administrativo, conforme disposição do artigo 33, inciso III, do Decreto Federal n. 2.181/97<sup>5</sup>.

## **RECLAMAÇÃO DE OFÍCIO**

Processo Administrativo aberto por decisão da autoridade de defesa do consumidor quando não há especificamente uma demanda de consumidor individual que motive a instauração do processo ou diante de reiteração de um fornecedor em um determinado tipo de infração. Possui previsão legal no artigo 33, inciso I, do Decreto Federal n. 2.181/97<sup>6</sup>.

## **SERVIÇO**

Qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista<sup>7</sup>.

## **SERVIÇOS ESSENCIAIS**

Serviços indispensáveis à manutenção da vida e dos direitos dos consumidores, razão pela qual, devem ser prestados de forma contínua<sup>8</sup>. São considerados serviços ou atividades essenciais: tratamento e abastecimento de água; produção e distribuição de energia elétrica, gás e combustíveis; assistência médica e hospitalar; distribuição e comercialização de medicamentos e alimentos; funerários; transporte coletivo; captação e tratamento de esgoto e lixo; telecomunicações; guarda, uso e controle de substâncias radioativas, equipamentos e materiais nucleares; processamento de dados ligados a serviços essenciais; controle de tráfego aéreo; compensação bancária<sup>9</sup>.

## **SIMPLES CONSULTA**

A demanda é relação de consumo, todavia o técnico apenas esclarece dúvidas e orienta o consumidor. Não há contato com o fornecedor.

---

<sup>5</sup> Art. 33. [...];

III - reclamação.

<sup>6</sup> Art. 33. [...];

I – ato, por escrito, da autoridade competente;

<sup>7</sup> Art. 3º, §2º, da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990.

<sup>8</sup> CDC, Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

<sup>9</sup> Art. 10, da Lei 7.783, de 28 de junho de 1989.

## SUMÁRIO

<b>1. ATENDIMENTOS .....</b>	<b>5</b>
<b>1.1 TIPOS DE ATENDIMENTO .....</b>	<b>5</b>
<b>1.2 FORMAS DE ATENDIMENTO .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 SITUAÇÕES DOS ATENDIMENTOS NO PERÍODO .....</b>	<b>6</b>
<b>1.4 ATENDIMENTOS POR CIDADE.....</b>	<b>6</b>
<b>1.5 ATENDIMENTOS POR ÁREA.....</b>	<b>7</b>
<b>2. FISCALIZAÇÃO.....</b>	<b>7</b>
<b>3. PESQUISA DE PREÇO.....</b>	<b>8</b>
<b>4. ANÁLISE GERAL DO PERÍODO.....</b>	<b>8</b>
<b>5. CONCLUSÃO.....</b>	<b>8</b>

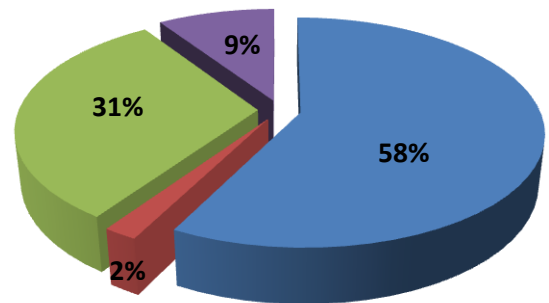
## RELATÓRIO DE ATENDIMENTOS

### 1. ATENDIMENTOS

Em setembro de 2014, a Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor formalizou **257 (duzentos e cinquenta e sete)** atendimentos aos consumidores de Barra Velha e de São João do Itaperiú. Os detalhes desses atendimentos estão discriminados nos subitens abaixo<sup>10</sup>.

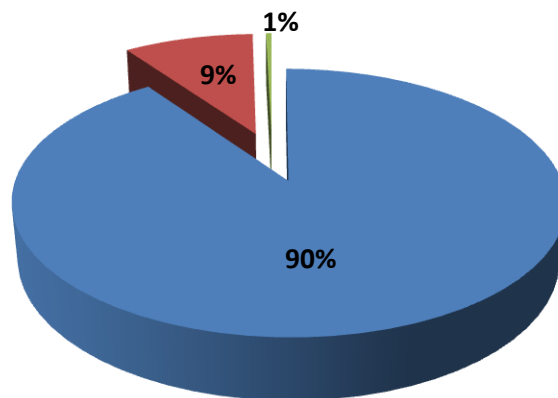
#### 1.1 Tipos de atendimento

- Atendimento Preliminar: 148
- CIP: 5
- Simples Consulta: 80
- Extra-Procon: 24



#### 1.2 Formas de atendimento

- Pessoalmente: 232
- Telefone: 24
- E-mail: 1



<sup>10</sup> As informações apresentadas neste item correspondem àqueles constantes no banco de dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – SINDEC, no decorrer do período de 01/11/2014 a 30/11/2014.

### 1.3 Situações dos atendimentos no período



### 1.4 Atendimentos por cidade

#### BARRA VELHA

Bairro:	Quantidade por bairro:
Não informado	12
Centro	95
Itajuba	24
Jardim Icaraí	8
Jardim Los Angeles	16
São Cristóvão	43
Vila Nova	9
Sertãozinho	7
Medeiros	4
Nova Barra Velha	1
Pedras Brancas	3
Quinta dos Açorianos	11
Itinga	2
Tabuleiro	4
Rio Novo	2

**Total do município:**

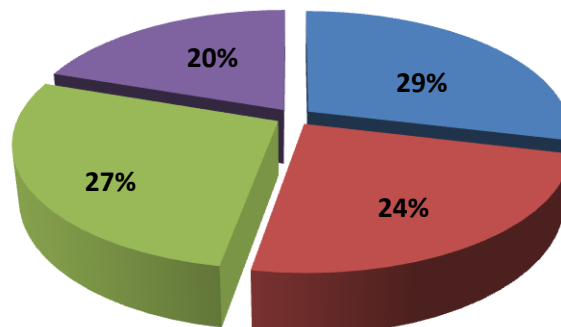
**241**

### SÃO JOÃO DO ITAPERIÚ

Bairro:	Quantidade por bairro:
Centro	9
Santa Cruz	3
Santo Antonio	1
Toca	2
Mantiqueira	1
<b>Total do município:</b>	<b>16</b>

### 1.5 Atendimentos por área

- Assuntos Financeiros: 67
- Produtos: 56
- Serviços Essenciais: 64
- Serviços Privados: 46



## 2. Fiscalização

Diante da proximidade da alta temporada e férias escolares, o Procon está realizando a Operação Verão, iniciando com ações preventivas, realizando visitas nos estabelecimentos comerciais, bares e restaurantes, supermercados e prestadoras de serviço, com objetivo de orientar e informar os fornecedores sobre a obrigatoriedade do Código de Defesa do Consumidor

(Lei Federal nº 12.1291/2010), afixação de preços, prazo de validade e conservação dos produtos, informações adequadas e claras sobre os diversos produtos e serviços (art. 6º, incisos I, II e III do CDC), buscando assim, a harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e a compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade do desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores (art. 4º, inciso III do CDC).

As visitas técnicas de orientação e prevenção realizadas pela Coordenadoria e Fiscal estão publicadas na página do facebook do PROCON Municipal de Barra Velha.

### **3. Pesquisa Comparativa de Preços**

É realizada, mensalmente, pesquisa de preços de produtos básicos, hortifrutigranjeiros, combustível e produtos de limpeza.

A divulgação é feita através da página do facebook do PROCON Municipal de Barra Velha, publicada no mural do Procon Municipal, encaminhada, via e-mail aos jornais locais e Rádio Aquarela FM, ao Sr. Prefeito Municipal e Vice-Prefeito de Barra Velha e São João do Itaperiú, Secretaria de Administração e Câmara de Vereadores, bem como, encontra-se disponível neste órgão para qualquer autoridade ou consumidor que deseja solicitar cópia.

Período: 01 a 05/11/2014

Produtos pesquisados: 83 (Cesta básica, hortifrutigranjeiros, combustível e produtos limpeza)

Estabelecimentos visitados: 14

### **4. Análise geral do período**

No decorrer do período, o Procon Municipal registrou o total geral de 257 (duzentos e cinquenta e sete) atendimentos.

Cumprir destacar que foram realizados 232 (duzentos e trinta e dois) atendimentos, pessoalmente, resultando 80% (oitenta por cento) do total geral.

Foram realizados 148 (cento e quarenta e oito) atendimentos preliminares, sendo que apenas 05 (cinco) evoluíram para CIP, pendentes de retorno.

Houve resolução de 252 (duzentos e cinquenta e dois) atendimentos, com realizações de intermediações entre fornecedores e consumidores para a solução imediata da reclamação apresentada através de contato telefônico, e-mail, mediação e conciliação, resultando 96% (noventa e seis por cento) de aproveitamento.



## 5. CONCLUSÃO

Foram estes os atendimentos realizados pelo Procon Municipal de Barra Velha no mês de Novembro de 2014.

Nada obstante, esta Coordenadoria se coloca a disposição para eventuais informações complementares, bem como para receber sugestões ou críticas construtivas.

Sendo o que havia a relatar, renovamos os votos de estima e consideração.

Barra Velha, 01 de dezembro de 2014.

**ROSELI DE SOUSA**  
Coordenadora